



Introducción:

La contratación de servicios externos describe la relación de negocios que puede establecerse entre el Banco Gubernamental de Fomento (Banco) y cualquier proveedor o suplidor de servicios externos. El objetivo de la contratación de servicios externos, se basa en el cumplimiento de diversas tareas u operaciones internas del Banco que pueden ser llevadas a cabo por personas externas al Banco de manera más eficiente, con mejor calidad, mayor agilidad y con menos costo.

Sin embargo, la alternativa de contratación de servicios externos debe ser adecuadamente controlada y evaluada con el propósito de minimizar los riesgos asociados, tales como, la duplicidad de esfuerzos, incumplimiento por parte del proveedor, potenciales conflictos de intereses, que no hayan resultados favorables en términos de costos y beneficios y ausencia de calidad en el producto o servicio prestado, entre otros. La necesidad de controles para garantizar el establecimiento de una relación contractual que cumpla con las expectativas del Banco, es apremiante si se considera que la alternativa de contratación de servicios externos va en incremento por las conveniencias y ventajas que ésta demuestra, versus la utilización de personal interno para la realización de tareas que no constituyen el negocio de la organización.

Propósito y Alcance:

Esta política establece las directrices y controles del Banco en lo que respecta a la contratación de servicios externos relacionados a Sistemas de Información, incluyendo pero no limitado a, tecnología, telecomunicaciones, administración de proyectos, recursos humanos certificados en el trabajo que desempeñaran y auditoría, entre otros. Aplica a toda relación contractual en la que se incluya la venta, manejo de licencias, proyectos de instalación o implantación de equipo hardware y software, información, mantenimiento, activos intangibles (por ejemplo, el desarrollo de un documento), recurso humano y activos tangibles, entre otros, en el cual se vea involucrado o apoye las operaciones del Departamento de Sistemas de Información del Banco.

Contratación de Servicios:

1. Deberá realizarse y documentarse un análisis del proveedor cuando surja la necesidad de adquirir los servicios para determinar:
 - Habilidad del proveedor para realizar la función o proceso a ser contratado.
 - Estabilidad económica presente y futura del proveedor.
 - Controles internos del proceso.
 - Potenciales conflictos de interés.
 - Cerciorarse de que los recursos que realizaran el servicio estén certificados y con la preparación académica necesaria para cumplir con los mismos.

Que en la propuesta ...

Sección : Políticas Generales
Asunto : Política de Contratación de Servicios

**Contratación de Servicios
(cont.):**

- Que en la propuesta se especifiquen los criterios de aceptación del producto final y los derechos de propiedad sobre cualquier producto tangible o intangible desarrollado o modificado.
 - En caso de que la propuesta del acuerdo contractual incluya la transferencia, uso o creación de información propiedad del Banco o de sus clientes, deberá revisarse dicha propuesta de forma que cumpla con todas las políticas de seguridad de información y propiedad intelectual del Banco.
 - Tamaño o capacidad del proveedor de acuerdo a los procesos o volúmenes del Banco.
 - Plan de continuidad de negocio o garantías de que el servicio puede ser mantenido ante eventualidades.
 - Seguridad, consistencia y calidad del servicio a ser provisto.
 - Referencias de clientes anteriores de similar complejidad y tamaño de las operaciones a los del Banco.
2. Para solicitar un servicio externo, en el Departamento deberán preparar una requisición según el procedimiento Requisición de Equipo, Mobiliario o Servicios, MPA-0320-02 del Manual de Procedimientos Administrativos. En esta se incluirán las tareas específicas del proveedor o consultor, costos y método de pago, entre otros.
 3. Es responsabilidad del Director del Departamento u Oficial designado de firmar la Requisición y asegurarse que los proveedores de servicio a ser contratados proporcionen la documentación requerida. Esta documentación debe incluir las certificaciones exigidas para contratos y órdenes de servicios, según el procedimiento Solicitud de Aprobación de Servicios Profesionales de Mantenimiento y Misceláneos, MPA-0330-01 y sus apéndices Certificaciones Exigidas - Contratos y Ordenes de Servicios, MPA-0330-01B y Guías para llenar la Requisición de Servicios, MPA-0330-01C.
 4. En la eventualidad de que un proveedor de servicio externo requiera exportar o extraer información de propiedad del Banco deberá ser solicitada una aprobación por escrito del Oficial designado dueño de dicha información. El proveedor deberá someter una explicación detallada de por qué es necesario exportar la información antes de que la aprobación sea dada.
 - La aprobación deberá requerir la firma de un acuerdo de confidencialidad.

Los costos ...

Sección : Políticas Generales
Asunto : Política de Contratación de Servicios

**Contratación de Servicios
(cont.):**

5. Los costos de cualquier contratación de servicios serán absorbidos por la unidad de trabajo que se beneficiará del servicio. El Departamento de Sistemas de Información únicamente se encargará de absorber el costo si éste está previamente presupuestado. En caso de que un proyecto exceda el presupuesto original por requerimientos del usuario, la unidad beneficiaria de dicho servicio absorberá los costos adicionales.
6. Deberá incluirse un Plan de Contingencia, por escrito, el cual sería activado en caso de que el proveedor falle en el desempeño de sus funciones bajo los términos del acuerdo. Dicho plan deberá ser incluido en el Plan de Continuidad de Negocio establecido por el Banco.
7. Está prohibida la sub-contratación de servicios en acuerdos de contratos de servicio otorgados a externos sin que previamente exista un consentimiento del Banco, por escrito.
8. En el Departamento mantendrá registro de todos los contratos de servicios externos relacionados con sus proyectos. En estos registros se incluirá el nombre del proveedor, la naturaleza del servicio, información personal (nombre, dirección, y número telefónico) de la persona de contacto, y fecha de inicio y fin servicio según acordado.

**Administración y
Seguridad:**

9. En el texto de todo contrato de servicio externo deberá incluirse las cláusulas de Facilidades Físicas, Política de Servicio y Derecho de Propiedad en donde claramente estén definidos los requerimientos de seguridad física y de información. [Esta información se puede consultar con los oficiales de la División de Administración de Contratos y del Departamento de Administración y Seguridad.](#)
10. Todo personal que es contratado para desarrollo y mantenimiento de software deberá estar adecuadamente informado y cumplirá con la metodología y los estándares establecidos en las Política de Desarrollo de Aplicaciones MSI-101-01 y la Política de Administración de Proyectos MSI-100-01.

Informes de Seguimiento:

11. Deberá prestar especial atención en la implantación y ejecución de procedimientos para asegurar el cumplimiento con regulaciones locales, federales e internacionales según apliquen en la prestación de los servicios.
12. Todo contrato de servicio externo deberá contener una cláusula de Informes que incluyan los mecanismos de monitoreo y del desempeño del servicio recibido.
13. El Banco tiene la capacidad de monitorizar, tan detalladamente como crea conveniente el desempeño del proveedor. El proveedor del servicio deberá estar de acuerdo con esta fiscalización.

**Acuerdos de
Confidencialidad:**

14. La propuesta emitida por proveedor deberá incluir una cláusula de Confidencialidad, que garantice cualquier transferencia de información propiedad del Banco, sus Subsidiarias, Afiliadas o clientes sean manejados en condiciones seguras, incluyendo transferencias electrónicas y medios digitales.